

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan proyek konstruksi milik Pemerintah di Indonesia semakin pesat. Proyek konstruksi merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan dalam waktu yang telah ditetapkan, untuk memenuhi kebutuhan akan barang/jasa merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dalam penyelenggaraan Pemerintahan, tersedianya barang/jasa disamping merupakan bagian dari tugas dan tanggung jawab Pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan Rakyat sekaligus kebutuhan Pemerintah dalam menjalankan roda Pemerintahan dengan melalui sebuah proses pelelangan. Proses pelelangan jasa konstruksi dimaksud dilakukan oleh pemilik proyek untuk mencari kontraktor sebagai rekanan yang sanggup melaksanakan pekerjaan konstruksi sesuai dengan spesifikasi dan gambar-gambar yang telah direncanakan.

Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dilaksanakan oleh Unit Layanan Pengadaan (ULP) sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Pasal 1 ayat 8 “Unit Layanan Pengadaan yang selanjutnya disebut ULP adalah unit organisasi pemerintah yang berfungsi melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa di Kementrian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah/Institusi Lainnya (K/L/D/I) yang bersifat permanen, dapat berdiri sendiri atau melekat pada unit yang sudah ada”.

ULP pada Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Manggarai Barat Nomor 40 Tahun 2011 tentang Pembentukan Unit Layanan Pengadaan (ULP) Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat. Pelaksanaan pengadaan barang/jasa (pelelangan) yang dilaksanakan oleh ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat mencakup seluruh proses pengadaan barang/jasa yang dilaksanakan diseluruh Instansi atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat yang pendanaannya melalui Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) atau Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Organisasi Perangkat Daerah (OPD) adalah perangkat daerah pada pemerintah daerah selaku pengguna anggaran/pengguna barang.

Penyedia barang/jasa adalah badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Konsultansi/Jasa Lainnya (Perpres No. 54 Th. 2010, Pasal 1 ayat 12). Dalam proses pemilihan, penyedia barang/jasa berinteraksi dengan ULP melalui layanan teknologi informasi yang disebut dengan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE). Dalam sistem pengadaan ini interaksi langsung antara calon penyedia barang/jasa dengan ULP dibatasi seminimal mungkin. Calon penyedia barang/jasa bertemu langsung dengan ULP hanya pada tahap pembuktian kualifikasi pada proses pemilihan penyedia barang/jasa. Penyedia barang/jasa yang dinyatakan sebagai pemenang pada proses pemilihan penyedia barang/jasa baru bisa bertemu dengan PPK pada saat penandatanganan kontrak. Berkenan dengan upaya pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan rakyat, ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat memberikan

andil yang relatif besar. Barang dan jasa publik hendaknya dapat dikelola secara efisien dan efektif. Sedangkan konskuensi pengelolaan tersebut menjadi tanggungjawab ULP. Peran Pemerintah yang strategis, akan banyak ditopang oleh bagaimana birokrasi publik mampu melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tantangan besar yang dihadapi birokrasi adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini birokrasi diidentikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, struktur yang penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta ada standar yang tidak pasti sehingga proses pemilihan penyedia barang/jasa oleh ULP sering memunculkan berbagai kecurigaan baik dari pihak OPD maupun calon penyedia barang/jasa.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan OPD atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam proses pelelangan jasa konstruksi?
2. Bagaimana hubungan dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan terhadap kepuasan OPD atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam proses pelelangan jasa konstruksi?
3. Bagaimana tingkat kepuasan Rekanan atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam proses pelelangan jasa konstruksi?

4. Bagaimana hubungan dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan terhadap kepuasan Rekanan atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam proses pelelangan jasa konstruksi?
5. Apa saja yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan dalam meningkatkan mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dalam proses pelelangan jasa konstruksi?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana yang telah diuraikan di atas maka tujuan penulisan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan OPD atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.
2. Mengetahui hubungan dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan terhadap kepuasan OPD atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.
3. Mengetahui tingkat kepuasan Rekanan atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.
4. Mengetahui hubungan dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan terhadap kepuasan Rekanan atas mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.
5. Mengetahui hal apa saja yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan dalam meningkatkan mutu pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.

I.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Kepentingan dunia akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan pengembangan pengetahuan dalam bidang manajemen kualitas terutama yang berhubungan dengan bidang pelayanan publik.

2. Kepentingan Dunia Praktisi

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini para praktisi khususnya ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat dan *Stakeholder* yang terlibat dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di Kabupaten Manggarai Barat dapat meningkatkan kinerjanya demi terciptanya pelayanan prima sehingga membuat rasa kepuasan dan kepastian terhadap pelayanan ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.

I.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini mencakup :

1. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat.
2. Objek penelitian adalah tingkat kepuasan OPD dan Rekanan yang terlibat dalam pemilihan barang/jasa yang diadakan oleh ULP Pemerintah Kabupaten Manggarai Barat pada Tahun Anggaran 2017.